



“通过 WebEx，我们可以有效地为众多经销商提供培训，因此我们能以其它竞争对手无法比拟的速度加快产品上市时间。”

—Imaging Systems Group 销售培训部主任兼助理总经理，Mitch Bardwell

佳能美国分公司通过 WebEx 加快产品上市时间



行业
影像设备及信息系统

使用的 WEBEX 服务
Training Center、Event Center、Support Center 以及 Meeting Center

摘要

佳能美国分公司需要为其业务技术及办公产品经销公司的 8000 名专业销售人员就新的软件解决方案提供简单易懂的培训。通过 WebEx Training Center，佳能可以在充分利用公司重要资源的同时为全美成千上万的经销商提供上机培训。现在，佳能可以比过去更快地将新的软件程序推向市场，从而扩大收入并提高竞争优势。

关于佳能美国分公司

总部
Lake Success, NY

员工总数
11000

目标市场
商业客户、消费者及经销商

自 2004 年起成为 WebEx 客户

美国佳能是日本佳能的子公司，是专业级商用及民用影像设备和信息系统行业中的领头羊。Imaging Systems Group 在全美有 7 个地区中心，为经销商网络中的 8000 名销售人员提供支持。作为全美十大品牌之一，佳能还积极承担社会及环境职责。

佳能已采用全套 WebEx 解决方案，并在整个企业内加以广泛应用。例如，佳能利用 WebEx Event Center 进行产品发布，利用 Meeting Center 召开客户会议以及利用 Support Center 进行远程支持和产品演示。本案例重点介绍佳能首次应用 WebEx Training Center 的情况以及该产品的集成是如何为佳能的业务流程带来巨大变化。

挑战

早在 2000 年，佳能就开始重新制定其下属 Imaging Systems Group 的目标，以将精力放在成熟的复印机市场上。这涉及到开发文件管理及 workflow 解决方案，这些解决方案将产生额外的收入，同时还能促进复印机的销售。然而，通过现有的经销商网络销售这些新产品却不是件容易的事。佳能的 Imaging Systems Group 销售培训部主管兼助理总经理 Bardwell 回忆道：“我们的经销商当时在销售复印机和数码 MFP 上进行的相当成功，但他们偏重硬件，对软件并不在行。由于我们的经销商在销售软件方面没有什么经验，因而不愿在样品陈列室中配备软件来进行销售培训。其它唯一的选择就是派遣销售代表至佳能的地区培训中心，这对于佳能的整个经销商网络而言效率过低，成本昂贵，同时也不切实际。”

解决方案

Bardwell 研究了多种在线培训解决方案。在比较了几种产品之后，他发现 WebEx Training Center 有一种独特的功能，叫做“上机实验室”。“当我了

解“上机实验室”可以使佳能的经销商通过佳能的软件远程访问计算机时，我就知道我们的培训问题解决了。”当时，佳能在三个企业地区培训中心的专用培训室里安装了电脑。“我立即要求将所有的电脑送往佳能总部，这样我就可以建立我们自己的远程培训实验室。”Bardwell 如是说。

通过 Training Center 的上机实验室，Bardwell 能够将全国的经销商同时连接到佳能总部的实验室电脑上，并进行有关硬件和软件的交互式培训。Bardwell 说道：“通过 WebEx Training Center 的上机实验室功能，我们可以将相应的软件载入我们的实验室电脑，然后只要让经销商的销售人员连接这些电脑就可以轻松的对他们进行培训。销售人员随后可使用这些软件，就好像在自己的电脑上使用一样。”

佳能还利用 Training Center 进行虚拟产品演示，这是向终端用户进行销售的关键步骤。当在某个潜在销售过程中涉及复杂的应用时，经销商可呼叫佳能的现场分析师来提供帮助。Bardwell 说道：“在过去，现场分析师必须依靠出差才能为每个销售活动提供协助。如今，通过 WebEx，现场分析师以详细的在线演示来回答经销商和终端用户的具体问题。我们的分析师可随处进行虚拟在线演示，从而为佳能节省大量的时间与金钱。”

目前，已有 20 位佳能的现场讲师接受了有关 WebEx 的培训。他们一次可为约 8 个经销商提供 1 至 2 小时的培训。Bardwell 说道：“通过 WebEx，现在我们每个月可培训约 40 名专业销售人员，也就是说，我们能以更少的时间更低的成本培训更多的经销商。”

优点

WebEx 改变了佳能的培训模式，加快了佳能对经销商销售人员的培训速度，同



时每年还节省大量的差旅成本和机会丧失成本。“我们的许多经销商过去对销售佳能的文档管理产品都有抵触情绪。在得知我们拥有了 WebEx 这样可靠的培训解决方案，不需一分差旅费便可无限制地为销售代表进行培训，经销商们对销售软件产品的顾虑被打消了。” Bardwell 说道，“通过有效地为众多经销商提供培训，我们才能以其它竞争对手无法比拟的速度加快产品上市时间。”

佳能已利用 WebEx 来实施新的混合式培训法，它可以根据内容类型来调整不同的学习方法。这种培训法加快了培训启动步伐，使受训人员更易掌握学习过程，并改善了培训的整体质量。Bardwell 说道：“我们创建了一项综合活动，其效果远超原先耗时多日且需亲自出席的活动，从而得以将由讲师指导的应用研讨会从三天减至一天。”两项带有测验的自定进度在线课程可让受训者为面对面的讲师指导活动做好准备。该课程的下一部分安排在讲师指导研讨会之后，旨在通过 WebEx 让所有与会者都有机会深入研究应用研讨会中的特定课题。“WebEx 使我们更具效率，对于任何公司而言这都是最重要的竞争优势。”

通过 WebEx 进行虚拟演示有助于佳能提高其讲师的知识水平并充分利用现场专家的时间。Bardwell 回忆道：“在过去，现场讲师很难去从事销售拜访和演示，因此真正接触客户应用的机会非常有限。”他还说道：“现在，每次现场分析师提供演示时，我们都会安排一名讲师进行旁观。该讲师将全面了解客户需求 and 佳能解决方案，并可将客户体验准确地带入课堂。出差的需求减少了，同时也提高了讲师在客户应用方面的知识水平。”WebEx 帮助佳能避免因频繁出差而造成的机会丧失成本。Bardwell 说道：“现在，我们的现场专家将时间都用在比出差更重要的事情上。”

我们创建了一项综合活动，其效果远超原先耗时多日且需亲自出席的活动，从而得以将由讲师指导的应用研讨会从三天减至一天。

— Imaging Systems Group 销售培训部主管兼助理总经理，Mitch Bardwell

展望

由于 Bardwell 成功的 WebEx 培训策略以及越来越多的人随之采纳文档管理解决方案，培训需求正在迅速上升。最近，佳能的其中一个经销商渠道将文档管理解决方案产品纳入了他们的 President's Club 激励计划，以确保销售人员能够专注于新的产品线。Bardwell 说道：“我们已被要求在 30 天内为 1200 名销售人员提供培训，这样佳能的软件产品就能包含在本季度的销售中。完成该目标的唯一途径就是使用 WebEx 上机实验室解决方案。”为了满足培训需求的增长，Bardwell 计划扩大 WebEx Training Center 上机实验室电脑的数量。“我们还打算在启动新的软件解决方案后开始对全国的经销商进行相应的培训。”

WebEx 在客户服务、创新科技以及环保型解决方案方面所做的投入已不断地给佳能美国分部留下深刻的印象，同时 Bardwell 希望利用 WebEx 来帮助实现公司未来的增长计划。Bardwell 表示：“WebEx 提供了超前的培训开展方法。它提供的是一种全新的途径，使公司可以真正达到规模经济。WebEx 和佳能是一对双赢组合。”

重点

- 对于经销商而言，将所有的销售人员派往佳能美国分公司的地区培训中心去接收新软件培训既不现实也不符合成本效益。
- 佳能通过 WebEx Training Center 提供虚拟培训与演示，大幅减少出差成本，加速培训进程，充分利用现场专家的时间并提高经销商、销售人员及讲师的知识水平。